

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 2»
(ООО «ГЭПИЦентр-2»)

ОТЧЕТ

о результатах оказанных услуг по независимой оценке
качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включенными в реестр поставщиков
социальных услуг Московской области

Объектом исследования являлись организации социального обслуживания, включенные в реестр поставщиков социальных услуг Московской области, а также их работники и граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Цель данного исследования состояла в сборе и обобщении информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Московской области, подлежащих независимой оценке качества в 2019 году.

Таблица 1 - Распределение генеральной и выборочной совокупностей респондентов в разрезе организаций социального обеспечения населения Московской области, в абс. значении, ед.

№ п/п	Наименование организации	Генеральная совокупность, чел.			Выборочная совокупность, чел.		
		получатели услуг	работники организаций	Всего	получатели услуг	работники организаций	Всего
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	651	440	1091	181	228	409

Таблица 2 - Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социальной сферы

	Критерии	Показатели	Источники информации и способы ее сбора
1.	Открытость и доступность информации об организации	1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным законодательными и иными нормативными правовыми актами РФ	Анализ информационных стендов в помещении организации и официальных сайтов организации
		1.2. Наличие на официальном сайте организации информация о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование	Анализ официальных сайтов организации
		1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
2.	Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг	Изучение условий в помещении организации
		2.2. Время ожидания предоставления услуги (среднее время ожидания и своевременность предоставления услуги)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		2.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
3.	Доступность услуг для инвалидов	3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов	Изучение условий доступности организаций для инвалидов
		3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Изучение условий доступности услуг для инвалидов
		3.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
4.	Доброжелательность, вежливость работников организаций	4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
5.	Удовлетворенность условиями оказания услуг	5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.2. Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг (удовлетворенность графиком работы организации/ структурного подразделения/ отдельных специалистов, периодичностью прихода социального работника на дом и прочее)	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг
		5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы	Опрос потребителей услуг для выявления их мнения о качестве услуг

Таблица 7 - Наличие на официальном сайте организации функционирующих дистанционных способов взаимодействия с получателями услуг

№ п/п	Наименование организации	Функционирующие дистанционные способы взаимодействия					1.2. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия
		Телефон	Электронная почта	Электронный сервис	Раздел «Часто задаваемые вопросы»	Техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг	
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	1	1	1	0	1	4

Таблица 8 - Критерий «Открытость и доступность информации об организации»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 1.1 Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным НПА				Показатель 1.2 Обеспечение на сайте наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг			Показатель 1.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах, на официальном сайте организации					Итого по критерию	
		1.1.1. Объем информации, размещение которой на сайте установлено НПА, материалов/единиц информации	1.1.2. Объем информации, размещение которой на стенде установлено НПА, материалов/единиц информации	1.1. Значение показателя 1.1	1.1. Значение показателя 1.1 с учетом значимости	1.2.1. Количество функционирующих дистанционных способов взаимодействия	1.2. Значение показателя 1.2	1.2. Значение показателя 1.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на стендах в помещении	Число опрошенных получателей услуг	1.3.2. Число получателей услуг, удовлетворенных информацией на официальном сайте	1.3. Значение показателя 1.3		1.3. Значение показателя 1.3 с учетом значимости
Нормативные значения		от 0 до 19 ед.	от 0 до 17 ед.	100,0	30,0	4 и более способов	100,0	30,0					100,0	40,0	100,0
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	19	16	97,1	29,1	4	100,0	30,0	397	397	388	388	100,0	40,0	99,1

Таблица 9 - Наличие в организациях социального обслуживания комфортных условий для предоставления услуг

№ п/п	Наименование организации	Комфортные условия для предоставления услуг							2.1. Количество комфортных условий для предоставления услуг
		Наличие комфортной зоны отдыха/ ожидания оборудованной соответствующей мебелью	Наличие и понятность навигации внутри	Наличие и доступность питьевой воды	Наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	Санитарное состояние помещений организации	Транспортная доступность (доступность общественного транспорта и наличие парковки)	Доступность записи на получение услуги (по телефону, на сайте)	
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	1	1	1	1	1	1	1	7

Таблица 10 - Критерий «Комфортность условий предоставления услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 2.1 Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий для предоставления услуг			Показатель 2.1 Время ожидания предоставления услуги				Показатель 2.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы				Итого по критерию
		2.1.1. Наличие комфортных условий для предоставления услуг	Значение показателя 2.1	Значение показателя 2.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	2.2.1. Среднее время ожидания предоставления услуги = 2.2.2. Число получателей услуг, которым услуга была предоставлена своевременно	Значение показателя 2.2	Значение показателя 2.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	1.3.1. Число получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы	Значение показателя 2.3	Значение показателя 2.3 с учетом значимости	
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	7	100,0	30,0	409	409	100,0	40,0	409	409	100,0	30,0	100,0

Таблица 11 - Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Оборудование помещений организации и прилегающей территории					3.1. Количество условий доступности организации для инвалидов
		Оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	Наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов	Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных	Наличие сменных кресел-колясок	Наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	1	1	1	1	1	5

Таблица 12 - Условия доступности услуг организаций социального обслуживания для инвалидов

№ п/п	Наименование организации	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими						3.2. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
		Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля	Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению	Помощь работников, прошедших необходимое обучение/инструктирование по сопровождению инвалидов в помещениях и прилегающей территории	Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на	
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	1	0	1	1	1	1	5

Таблица 13 - Критерий «Доступность услуг для инвалидов»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя	Показатель 3.1 Оборудование территории, прилегающей к организации, и ее помещений с учетом доступности для инвалидов			Показатель 3.2 Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другим			Показатель 3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов				Итого по критерию
		3.1.1. Количество условий доступности организации для инвалидов	Значение показателя 3.1	Значение показателя 3.1 с учетом	3.2.1. Количество условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими	Значение показателя 3.2	Значение показателя 3.2 с учетом значимости	Число получателей услуг-инвалидов, опрошенных по данному вопросу	Число получателей услуг-инвалидов, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	Значение показателя 3.3	Значение показателя 3.3 с учетом	
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	5	100,0	30,0	5	100,0	40,0	263	262	99,6	29,9	99,9

Таблица 14 - Критерий «Доброжелательность, вежливость работников организаций»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию				Показатель 4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию				Показатель 4.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	4.1.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников, обеспечивающих первичный контакт и информирование	Значение показателя 4.1	Значение показателя 4.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.2.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги	Значение показателя 4.2	Значение показателя 4.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	4.3.1. Число удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм	Значение показателя 4.3	Значение показателя 4.3 с учетом значимости	
	Нормативные значения			100,0	40,0			100,0	40,0			100,0	20,0	100,0
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	409	408	99,8	39,9	409	408	99,8	39,9	396	396	100,0	20,0	99,8

Таблица 15 - Критерий «Удовлетворенность условиями оказания услуг»

№ п/п	Индикаторы параметра/ Значение показателя/ Наименование организации	Показатель 5.1 Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать)				Показатель 5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг				Показатель 5.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы				Итого по критерию
		Число опрошенных получателей услуг	5.1.1. Число получателей услуг, рекомендовать организацию	Значение показателя 5.1	Значение показателя 5.1 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.2.1. Число удовлетворенных организационными условиями	Значение показателя 5.2	Значение показателя 5.2 с учетом значимости	Число опрошенных получателей услуг	5.3.1. Число удовлетворенных условиями оказания услуг в целом	Значение показателя 5.3	Значение показателя 5.3 с учетом значимости	
	Нормативные значения			100,0	30,0			100,0	20,0			100,0	50,0	100,0
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	409	406	99,3	29,8	409	409	100,0	20,0	409	408	99,8	49,9	99,7

Таблица 16 - Значения показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в баллах

* Показатели (П1, П2, П3) - показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с табл. 3

№ п/п	Организация социального обслуживания	Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки	1 - Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации				2 - Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг				3 - Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов				4 - Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации				5 - Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
			Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки				Интегральное значение в части показателей, характеризующих общий критерий оценки			
			Показатели (П1, П2, П3*)				Показатели (П1, П2, П3*)				Показатели (П1, П2, П3*)				Показатели (П1, П2, П3*)				Показатели (П1, П2, П3*)			
			П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3	П1	П2	П3		
22	ГБСУ СО МО "Орехово-Зуевский психоневрологический интернат"	99,7	99,1	29,1	30,0	40,0	100,0	30,0	40,0	30,0	99,9	30,0	40,0	29,9	99,8	39,9	39,9	20,0	99,7	29,8	20,0	49,9

